



# MISSION DU CADRE DANS LE PRÉPARATION DE LA CERTIFICATION

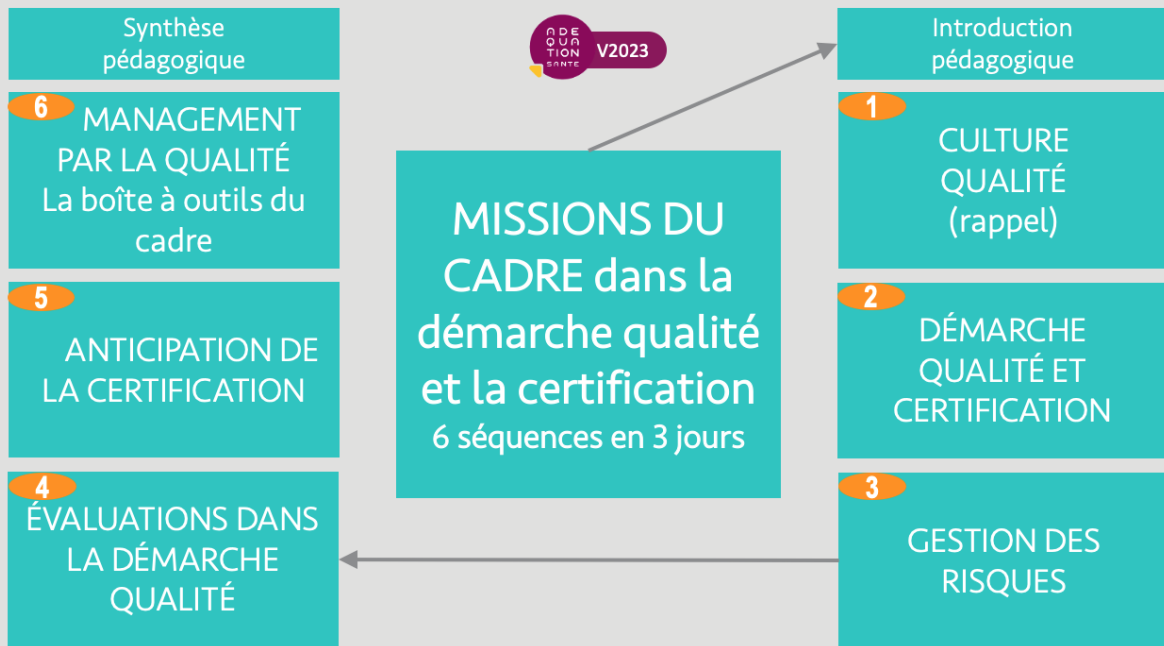
## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Au terme de la formation, les cadres ont actualisé leurs connaissances et leur expérience en matière de maîtrise des principes, méthodes et outils :

- Du management par l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins.
  - De la prochaine certification et de l'évaluation interne requise pour anticiper et préparer la visite.
  - De la maîtrise des risques et de la prévention de la récurrence des événements indésirables.
  - Des méthodes d'évaluation associées à toutes les étapes de la démarche qualité et de la préparation de la visite de certification.
  - Du leadership, de la gestion des conflits et de l'amélioration du travail en équipe apprenante.
- Le moment venu et lors de la visite de certification, ils contribueront avec leur équipe à la valorisation de la démarche qualité et gestion des risques de l'établissement.

## PROGRAMME PÉDAGOGIQUE DÉTAILLÉ

La progression est proposée en 6 séquences pédagogiques réparties en 3 journées consécutives.



## INTRODUCTION PÉDAGOGIQUE

Présentation mutuelle des participants et du formateur ;

Recueil des acquis (préalables à la formation, formation au sujet) et des attentes des participants ;

Questions et réponses préalables ;

Rappel des objectifs pédagogiques ;

Présentation de l'intention et de la progression pédagogique.

## SÉQUENCE 1 : CULTURE QUALITÉ

Le socle de la culture qualité, prérequis partagé, concepts, principe, vocabulaire, méthodes et outils :

Maîtriser : formaliser pour partager ;

Partager pour mettre en œuvre et enregistrer la mise en œuvre ;

Évaluer pour mesurer des écarts ;

Planifier des actions d'amélioration pour corriger les écarts...

Et recommencer sans cesse !

Du processus au protocole écrit et autres définitions à partager !

## SÉQUENCE 2 : DÉMARCHE QUALITÉ ET CERTIFICATION

Exigences sociétales de la démarche qualité et sécurité des soins ;  
Fondement légal, réglementaire et normatif de la certification ;  
Exigences de la dynamique d'amélioration (audit système) et résultats attendus ;  
Enjeux de la démarche d'amélioration continue de la qualité et comment partager ces enjeux à tous les niveaux et faire adhérer les équipes ;  
Revue et actualisation de la culture qualité (bases universelles, principes et définitions, communauté de langage) ;  
De la notion de résultat attendu pour le patient associé à la culture du résultat, enjeux majeurs de la certification V2023.  
L'exigence de la maîtrise des risques, fondement initial de la qualité ;  
Principe de vérification de la qualité par l'évaluation ;  
La prochaine certification, vérification de la mise en œuvre effective et de l'efficacité de la démarche qualité.

---

## SÉQUENCE 3 : GESTION DES RISQUES

Exigences sociétales de la maîtrise des risques en matière de soins (Check du PDCA) ;  
Fondement légal et réglementaire de la gestion des risques et résultats attendus ;  
Enjeux de la maîtrise des risques et comment partager ces enjeux à tous les niveaux et faire adhérer les équipes ;  
Revue et actualisation de la culture de la maîtrise des risques (bases universelles, principes et définitions, communauté de langage) ;  
La maîtrise des risques par leur cartographie, pertinence des approches prédictive et préventives ;  
La prévention de la récurrence des événements indésirables, pertinence de l'approche rétrospective ;  
La maîtrise des risques, enjeux majeurs de la certification V2023, revue des exigences : Maîtrise des risques (audit système) et Gestion des événements indésirables graves (traceurs ciblés) ;  
Principe de vérification de la qualité par l'évaluation ;  
La certification V2023, vérification de la mise en œuvre de la démarche de maîtrise des risques.

---

## SÉQUENCE 4 : ÉVALUATIONS DANS LA DÉMARCHE QUALITÉ

Fondement légal, réglementaire et normatif de l'évaluation de la qualité et de la sécurité des soins (Check du PDCA) ;  
Exigences de la Dynamique d'amélioration (audit système) et résultats attendus ;  
Enjeux de la démarche d'évaluation de la qualité et comment partager ces enjeux à tous les niveaux et faire adhérer les équipes ;  
Revue et actualisation de la culture de l'évaluation (bases universelles, principes et définitions, communauté de langage) ;  
Le plan d'évaluation et la cartographie des méthodes d'évaluation ;  
Principe de vérification de la qualité par l'évaluation (Check du PDCA) ;  
Le principe de la planification des actions d'amélioration et la PAQSS, mise en place,

actualisation et mise en œuvre, exigence majeure de la démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

---

## SÉQUENCE 5 : ANTICIPATION DE LA CERTIFICATION

Le déploiement de la démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins est le seul dispositif de préparation de la visite de certification ;

Leur expression dans les traceurs, rappel des principes et mise en situation (auto-évaluation et évaluation interne) :

Patient traceur, principe, méthode et outils ;

Parcours traceur, principe, méthode et outils ;

Traceurs ciblés, principe, méthode et outils ;

Audits système, principe, méthode et outils ;

L'évaluation interne dans la préparation de la certification ;

Le diagnostic anticipé et le déploiement du PAQSS ;

Le recours interne aux traceurs, entraînement mais mesure réelle d'écarts éventuels ;

Revue de toutes les thématiques et de tous les processus.

---

## SÉQUENCE 6 : MANAGEMENT PAR LA QUALITÉ/LA « BOÎTE À OUTILS » DU CADRE

Du récit de la qualité à la pratique : mise en situation du cadre ;

La conduite du projet qualité par thématique, circuit, parcours et processus ;

Recherche de l'adhésion de l'équipe, partage des connaissances et de l'expérience, développement de la culture (nouveaux arrivants) et communication ;

Les étapes du processus de management de la qualité et de la maîtrise des risques ;

La responsabilité et l'implication du cadre ;

Mode d'implication de tous dans les actions de maîtrise et d'amélioration ;

Synthèse par la cartographie de la « boîte à outils » du cadre/pilote, manager et leader de la démarche qualité.

---

## SYNTHÈSE PÉDAGOGIQUE

Synthèse des connaissances apportées et retenues ;

Reformulation et consolidation ;

Questionnaire de recueil de la satisfaction participants « à chaud » ;

Tour de table en expression libre.

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Capitalisation et partage sur les acquis de l'expérience et de la pratique (de la démarche qualité et des certifications successives) ;

Apports cognitifs pour les séquences 1 à 5 ;

Approche processus et présentation étape par étape des processus critiques ;

Consolidation des connaissances pour la séquence 6 ;

Formation action aux outils et méthodes d'évaluation préconisées par la HAS (traceurs) ;

Mise en situation d'application pratique des méthodes et des outils proposés au sein de l'établissement et autant que possible pour chacune des séquences pédagogiques ;

Synchronisation permanente de la culture qualité de tous.

## SUPPORTS ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

Cartographie des connaissances ;

Présentation animée de la méthode ;

Support de prise de notes structurées associé à la présentation méthodologique (livret pédagogique) ;

Documentation technique de référence (quand elle existe) ;

Dossier documentaire, procédures écrites et formulaires ;

Exemples et supports électroniques réutilisables ;

Remise de la documentation produite en séance.

## PUBLIC

Cadres des équipes de soins ;

Pilotes des processus transversaux et des thématiques ;

Auditeurs internes, médecins, paramédicaux et médico-techniques ;

Référents ou correspondants qualité ;

Équipe qualité pour le soutien méthodologique ultérieur ;  
Membres de l'équipe de Direction ;  
Président de la CME ;  
Encadrement supérieur de l'établissement ;  
Chefs de service ;  
Présidents et membres des instances ;  
Encadrement de proximité ;  
Coordonnateur des risques associés aux soins ;  
Médiateurs médicaux et paramédicaux.

## DURÉE

La durée de la formation sera adaptée sur demande de 2 à 5 journées selon qu'elle sera isolée ou associée à un ou à d'autres programmes.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Écoute et prise en compte des acquis des participants préalables à la formation (formation antérieure sur le sujet, pratique de terrain, expérience acquise) ;

Écoute et prise en compte des attentes exprimées par les participants de la formation (principe du DPC) ;

Écoute active et continue des participants tout au long du programme et adaptation aux demandes exprimées « au fil de l'eau » ;

Évaluation « à chaud » des connaissances acquises, du renforcement des acquis, de la satisfaction des participants et du commanditaire au terme de la formation, par tour de table et questionnaire de satisfaction.

---

*Évaluation à 6 mois / 1 an de la mise en œuvre effective des acquis de la formation pour les participants et de la satisfaction du commanditaire.*

## PRÉREQUIS

Avoir contribué à la démarche qualité – gestion des risques – évaluation institutionnelle et maîtriser la culture des risques serait un avantage culturel appréciable ;

Toutefois, les bases nécessaires seront revues et approfondies dans le cadre du programme proposé (séquence pédagogique 1) ;

À la demande des participants, certains points déficitaires préalablement repérés, seront approfondis autant que nécessaire.

## BUDGET PÉDAGOGIQUE

Le budget pédagogique sera établi sur demande en fonction de la durée et de la densité du programme.

Siège social / Région sud  
54 rue Saint Ferréol  
13 001 Marseille



Région Nord  
20/22 avenue du Général Sarrail  
78 400 Chatou

04 91 75 75 75

[contact@adequationsante.com](mailto:contact@adequationsante.com)